

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Jenis penelitian ini didasarkan pada lokasi penelitian yang dilakukan dengan penelitian lapangan (*field research*) yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung terhadap responden di lapangan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif.¹ Penelitian ini akan melihat pengaruh peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk produk pembiayaan masyarakat di KSPPS MADE Demak.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif mengacu pada penelitian yang dimaknai sebagai metode berdasarkan filsafat positivisme yang meneliti sampel atau populasi tertentu.² Disebut kuantitatif karena informasi data yang akan diolah berbentuk angka-angka dan statistik yang digunakan sebagai teknik analisis. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif adalah penelitian ini cocok digunakan untuk meneliti masalah yang sudah jelas, memiliki populasi luas, dan menguji hipotesis yang telah ditentukan.³ Jadi dapat disimpulkan bahwa tujuan dari pendekatan kuantitatif yaitu menggambarkan keadaan suatu variabel tertentu, guna menunjukkan hubungan dan pengaruh antar variabel.

B. Setting Penelitian

Penelitian ini dilakukan di KSPPS MADE Demak yang berlokasi di Jl. Pemuda No. 101, Petengan Selatan, Bintoro, Kec. Demak, Kabupaten Demak, Jawa Tengah 59511. Penelitian ini dilakukan kurang lebih selama satu bulan terhitung dari tanggal 4 April 2023 sampai 4 Mei 2023.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Hasan, populasi adalah keseluruhan dari semua objek individu yang memiliki karakteristik tertentu untuk

¹ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006).

² Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011).

³ I Made Laut Merta Aya, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif* (Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020).

diteliti.⁴ Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah KSPPS MADE. Jumlah anggota populasi dalam penelitian ini adalah nasabah KSPPS MADE yang mengajukan pembiayaan musyarakah yaitu sebanyak 227 nasabah.⁵

2. Sampel

Sampel (*sampling research*) adalah Sebagian dari jumlah kepemilikan populasi yang mewakili semua anggota populasi. Ketika populasi besar, peneliti tidak dapat mengambil seluruh populasi namun, hanya mengambil sampel dari populasi. Karena keterbatasan tenaga dan biaya, maka dalam mengambil sampel harus valid dan benar-benar mewakili.⁶

Metode pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel tidak secara acak melainkan berdasarkan kriteria tertentu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *accidental sampling* dimana pengambilan sampel dilakukan oleh peneliti pada setiap orang yang langsung peneliti temui secara kebetulan dapat digunakan sebagai sampel jika orang yang ditemukan secara kebetulan tersebut merupakan sumber data yang sesuai.

Untuk menentukan jumlah minimal sampel yang mewakili populasi pengguna produk pembiayaan musyarakah, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut:⁷

$$n = \frac{N}{N \cdot (e)^2 + 1}$$

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

e = standar error 0,01 (10%).

Jumlah semua nasabah pembiayaan musyarakah KSPPS Made sebanyak 227 nasabah. Disini penulis menggunakan e = 10% (besar standar error). Berdasarkan jumlah nasabah, penulis

⁴ Moch. Abdul Kodir Novita Himatul Ulya, Embun Duriyany Soemarso, "Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menabung Pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Semarang," *Keunias Majalah Ilmiah* 8, no. 1 (2020).

⁵ Berdasarkan Data KSPPS Made

⁶ Supardi, *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis* (Yogyakarta: UII Press, 2005).

⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 148.

menggunakan rumus slovin untuk mendapatkan besar sampel dalam penelitian sebagai berikut:

$$n = \frac{227}{227 \cdot (e)^2 + 1} = \frac{227}{227 \cdot (0,01) + 1} = \frac{227}{3,27} = 69,41 = 70$$

Berdasarkan perhitungan di atas, peneliti membulatkan jumlah sampel menjadi 70 responden, dan menyebarkan kuisioner kepada nasabah KSPPS Made Demak yang menggunakan pembiayaan musyarakah sebanyak 70 lembar.

D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan ide sentral dalam penelitian kuantitatif.⁸ Variabel dapat disebut sebagai konsep yang dapat diamati dan diukur. Dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Variabel tersebut meliputi:

- a. Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas elayanan (X_1) dan kualitas produk (X_2).
- b. Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel dependen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah minat nasabah (Y).

E. Variabel Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang diberikan kepada variabel penelitian dengan menentukan makna atau operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel itu. Berikut adalah definisi operasional terkait variabel-variabel yang ada dalam penelitian ini:

Tabel 3.1

Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualiatas Pelayanan (X_1)	Kualitas pelayanan adalah aktivitas atau tindakan yang tidak berwujud dan tidak mengarah pada kepemilikan dalam hal kebutuhan dan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Tangible</i> (bukti fisik) 2. <i>Reliability</i> (keandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) 4. <i>Assurance</i> 	Likert 1-4

⁸ Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2007).

	keinginan guna terpenuhinya kebutuhan dan keinginan konsumen. ⁹	(jaminan) 5. <i>Empathy</i> (kepedulian). ¹⁰	
Kualitas Produk (X ₂)	Kualitas produk adalah kemampuan suatu produk dalam memperagakan fungsinya, termasuk durabilitas, reliabilitas, ketepatan, kemudahan pengoperasian, reparasi produk dan atribut produk lainnya. ¹¹	1. <i>Performance</i> (kinerja) 2. <i>Durability</i> (daya tahan) 3. <i>Reliability</i> (keandalan) 4. <i>Features</i> (fitur) 5. <i>Conformance with specification</i> (kesesuaian spesifikasi). ¹²	Likert 1-4
Minat Nasabah (Y)	Minat nasabah yaitu tingkah laku seseorang dalam tindakan yang membuat seseorang merasa tertarik terhadap sesuatu, tetapi juga dapat digambarkan sebagai sikap terhadap objek berdasarkan kebutuhan dan rasa ingin yang harus dipenuhi berkaitan dengan lembaga keuangan. ¹³	1. Transaksional (ketertarikan) 2. Referensial (keyakinan) 3. Prefensial (keinginan) 4. Eksploratif (pencarian informasi). ¹⁴	Likert 1-4

⁹ Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, 11.

¹⁰ Ajis Setiawan, Nurul Qomariyah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen."

¹¹ Amstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid 1*, 11.

¹² Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, 7.

¹³ Poerwadarmanta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, 1181.

¹⁴ Priansa, *Konsumen, Pemasaran, Dan Komunikasi Kontemporer*, 137.

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2022

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk memperoleh data.¹⁵ Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah penelitian yang melakukan pengamatan dan pendataan dengan tersusun secara menyeluruh pada sebuah kondisi obek penelitian.¹⁶ Adapun observasi yang digunakan yaitu observasi terstruktur, yaitu observasi yang sudah dipersiapkan dengan tersusun dan teratur mengenai hal yang akan diteliti, waktu serta lokasi yang digunakan. Lokasi observasi yang telah ditinjau sebelumnya yaitu KSPPS MADE Demak.

2. Kuisisioner (Angket)

Kuisisioner berarti kumpulan dari beberapa pertanyaan yang disusun secara sistematis oleh peneliti, yang harus dijawab oleh nasabah dan dibagikan secara langsung atau tidak langsung kepada responden untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan oleh peneliti.¹⁷ Responden penelitian ini adalah karyawan dan nasabah KSPPS MADE pengguna pembiayaan musyarakah. Pertanyaan dalam kuisisioner berupa pertanyaan-pertanyaan berdasarkan masing-masing indikator dari setiap variabel dan skala yang digunakan dalam menyusun kuisisioner adalah skala likert yang terdiri dari pernyataan atau pertanyaan. Adapun menurut Sugiyono skala likert pengukuran yang biasa digunakan dalam angket sebagai berikut:¹⁸

Tabel 3.2
Skala Pengukuran Likert

Kategori	Skor
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2

¹⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2016), 159.

¹⁶ Deni Darmawan, 163.

¹⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D*, 142.

¹⁸ Kamaruddin Hasan, Nurul Mulisa, dan NA Naqya, "The Effect of Professional Benefits on Teacher Performance At SMA Negeri 3 Barru," *Meraja Journal* 5, no. 3 (2022): 1–14.

Setuju	3
Sangat Setuju	4

3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan peneliti untuk memperkuat data yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain arsip dokumen (laporan keuangan tahunan), dan sebagainya yang berisi data-data dari KSPPS MADE Demak yang dijadikan objek penelitian.¹⁹

G. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui penelitian dari sumber aslinya, atau dari responden maupun observasi.²⁰ Peneliti mendapatkan sumber data primer melalui observasi lapangan terkait judul penelitian dan kuisisioner yang dibagikan kepada anggota KSPPS MADE pengguna pembiayaan musyarakah.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari bacaan buku-buku, majalah dan literatur lain yang ada hubungannya dengan judul penelitian.²¹ Seperti buku, jurnal, brosur, internet dan sumber-sumber lain yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan oleh peneliti di KSPPS MADE Demak.

H. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen

Perangkat lunak yang digunakan pada uji asumsi klasik ini adalah *software* SPSS 25.0 yaitu dengan menggunakan metode pengukuran data dan teknik pengolahan data. Dalam proses analisisnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini diikuti beberapa teknik analisis data yaitu:

a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan atau ketelitian suatu instrumen untuk mengukur apa yang hendak diukur dan dapat dinyatakan kebenarannya. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur keakuratan suatu item kuisisioner

¹⁹ W Gulo, *Metode Penelitian* (Jakarta: PT.Gramedia, 2010), 123.

²⁰ Sumardi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 39.

²¹ Suryabrata, 39.

atau skala, untuk menentukan apakah item kuisisioner sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item. Validitas item ditunjukkan dengan adanya korelasi atau dukungan terhadap item total (skor total), perhitungan dilakukan dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total item. Dari hasil perhitungan korelasi diperoleh koefisien korelasi yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas item dan untuk menentukan apakah suatu item tersebut layak digunakan atau tidak.

Dalam menghitung kelayakan suatu item, biasanya menggunakan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi 0.05, artinya suatu item dianggap valid jika menunjukkan korelasi signifikan terhadap skor total dengan kriteria menggunakan r kritis pada taraf signifikansi 0,05 (signifikansi 5% atau 0,05 adalah ukuran standard yang sering digunakan dalam penelitian).²²

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah uji yang dapat diandalkan untuk mengetahui konsisten atau kestabilan suatu angket atau indikator suatu variabel atau konstruk. Dengan kata lain, penyebaran kuisisioner yang dihasilkan tetap konsisten ketika pengukuran diulang. Selama penelitian ini, kuisisioner yang reliabel atau tidak reliabel ditentukan dengan menggunakan *alpha Cronbach* > 0,60.²³

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas menunjukkan normal atau tidak. Uji statistic yang digunakan untuk menguji normalitas menggunakan uji *kolmogrov Smirnov*. Jika nilai *AsympSig* semua variabel melebihi taraf signifikan 5% atau 0,05 maka dikatakan distribusi normal. Sedangkan dikatakan tidak normal jika nilai *AsympSig* semua variabel kurang dari 5% atau 0,05.²⁴

²² Duwi Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS* (Yogyakarta: Mediakom, 2010), 90.

²³ Duwi Priyatno, *SPSS 22 : Pengolah Data Terpraktis* (Yogyakarta: Andi Offset, 2014), 64.

²⁴ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23* (Semarang: Badan penerbit Universitas di Ponegoro, 2013).

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji kondisi dimana terdapat hubungan linier yang sempurna atau mendekati sempurna antar variabel independen (bebas). Tentunya dalam model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel bebas karena hubungan yang baik tidak memiliki multikolinearitas.

Dalam pembahasan ini, uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) pada model regresi. Jika ingin melihat apakah ada multikolinearitas dapat dilihat menggunakan nilai tolerance dan VIF untuk mengetahuinya. Jika nilai tolerance $< 0,10$ dan VIF > 10 maka multikolinearitasnya tinggi. Sebaliknya jika VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.²⁵

c. Uji Heterokedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat perbedaan variasi model regresi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika variasi dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heterokedastisitas.

Salah satu cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat pada grafik plot antara nilai variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SREID. Ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat diketahui dengan memeriksa apakah terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot antara SREID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang diprediksi dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah diselidiki.

Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar lalu menyempit) maka mengidentifikasi adanya heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas dan titik-

²⁵ Rahmat Hidayat and Devina Resticha, "Analisis Pengaruh Variasi Produk dan Labelisasi Halal Terhadap Kepuasan Konsumen untuk Meningkatkan Minat Beli Ulang Pada Kosmetik Wardah (Studi Pada Konsumen Kosmetik Wardah Di Kota Batam)," *Jurnal Business Administration* 3, no. 1 (2019): 45.

titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 terdistribusi pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas.²⁶

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah hubungan linier antara dua atau lebih variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y).²⁷ tujuan dari analisis ini adalah untuk memprediksi nilai variabel dependen ketika nilai variabel independen meningkat atau menurun dan untuk menentukan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen bernilai positif atau negatif.

Persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan :

Y : Minat Pembiayaan Masyarakat

a : Konstanta

b₁ : Koefisien regresi kualitas pelayanan

b₂ : Koefisien regresi kualitas produk

X₁ : Kualitas Pelayanan

X₂ : Kualitas Produk

Untuk melakukan prediksi regresi, data setiap variabel harus tersedia. Kemudian berdasarkan data tersebut peneliti harus mendapatkan persamaan melalui perhitungan.²⁸

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t dilakukan untuk melihat apakah secara parsial masing-masing variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi 0,05 Untuk mengetahui pengaruh atau tidaknya pengujian uji t ini memiliki ketentuan berikut:

- 1) Jika nilai $sig < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > \text{nilai } t \text{ tabel}$, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

²⁶ Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Semarang: Badan penerbit Universitas di Ponegoro, 2011), 139.

²⁷ Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian* (Bandung: CV. Alfabeta, 2003), 251.

²⁸ Sugiyono, 251.

2) Jika nilai $sig < 0,05$ dan $t \text{ hitung} > \text{nilai } t \text{ tabel}$, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.²⁹

c. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik simultan dilakukan untuk melihat pengaruh dari variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen dengan menggunakan tingkat signifikansi $< 0,05$ dan nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ hal ini dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dengan tingkat signifikansi $> 0,05$ maka secara simultan variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.³⁰

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui secara simultan presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar presentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model yang menjelaskan variasi variabel dependen R^2 sama dengan 0, sehingga tidak ada sedikitpun presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikitpun variasi variabel dependen.

Di sisi lain, R^2 sama dengan 1. Artinya presentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sempurna, atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi dependen.³¹

²⁹ Sugiyono, 251.

³⁰ Priyatno, *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*, 67.

³¹ Priyatno, 66.